



Australian
Competition &
Consumer
Commission



AUSTRALIAN
ENERGY
REGULATOR

Chinese (Simplified)

了解，对比和管理您的能源供应服务



寻找优惠能源服务的方法

Energy Made Easy是由Australian Energy Regulator (AER)提供的免费网站，这个网站可以帮助您比较所在地区的所有能源供应服务价格。

Energy Made Easy会根据每一个价格为您作出一张估算的账单，从而帮助查看您是否可以获得更优惠的能源价格。

要进行对比，您需要了解：

- 您现在所缴的费率（收费标准），以及
- 您的能源使用量（电的计量单位是kWh，煤气的计量单位是MJ）或您所缴的费用。

您可以从您的帐单上找到这些信息，或者可以向您当前使用的供应商进行查询。

您可以在Energy Made Easy上了解各种收费标准。

价格很重要，但同时请务必记得确认：

- 您需要签多久合同
- 费用、折扣和促销，以及
- 价格是否会有改变。

在您与新供应商签订合同之前

请向当前使用的供应商询问：

- 他们是否可以给您一个更优惠的价格
- 如果您要提前终止当前的合同，是否需要支付提前终止费。

您可以在Energy Made Easy网站上查看一份更换供应商之前需要的信息清单。

能源供应合同

您可以通过电话、在线或与推销员面对面来签订与供应商之间的能源供应合同。

该供应商必须就价格，条款以及其他您需要知情的信息作出书面确认。

请记住，您有十个工作日的“冷静期”。在这段时间内，您可以改变决定并且终止合同而无需支付任何费用。

能源推销员

能源供应商的推销员可能上门或打电话给您。以下是他们必须遵守的规定。

他们必须：

- 告诉您为什么他们与您联系
- 确定您明白您所同意签订合同的内容
- 告知您可以在“冷静期”内改变您的决定，以及
- 停止上门或打电话给您，如果您告诉他们不愿受扰。

他们绝不能：

- 有逼迫行为
- 作出不实的陈述，或
- 让您在任何文件上签字，如果他们认为自己没有理解所签的内容。

请记住，您不需要立即签署任何文件。如果您需要更多的时间考虑，那么可以请推销员安排另一天拜访或打电话给您。

不想被打扰？

- 在门口贴上“do not knock”（“请勿敲门”）或“no marketing”（“谢绝推销”）等请勿打扰的标签。
- 要求供应商将您的信息列在“请勿联系”的名单上。
- 将您的信息列入澳大利亚政府的Do Not Call（谢绝来电服务）登记名单上（www.donotcall.gov.au）或者拨打电话1300 792 958。

能源帐单

您有权收到帐单并且账单内容必须清晰。

如果您需要帮助来阅读帐单上的资料，或了解您的账单，请联系您的供应商。他们的网站也有可能提供帮助。

Energy Made Easy网站也提供了一些信息来帮助您阅读您的帐单。

您有困难支付帐单吗？

如果您无法支付帐单，请联系您的供应商，并询问他们是否可以帮您。

供应商必须向遇到经济困难的客户提供帮助。尽早寻求帮助来避免额外的费用或被中断能源供应。

您可能会获得延期付款、付款计划、困境救济方案的帮助，关于优惠减免的信息，以及被转介到账务咨询服务。

如果您的供应商不能协助，请与能源申诉专员联系。

处理问题

如果您的帐单有问题，或者您想投诉供应商，请务必采取行动。

首先致电或发送电子邮件给您的能源供应商。告知他们：

- 发现的问题，以及
- 您希望如何解决。

如果问题未能马上解决，请要求与高一级领导或经理沟通。

记下通话的日期和时间，通话人员以及讨论的内容。

如果问题仍然不能得到解决，或者您想提出投诉，请联系能源申诉专员。

能源申诉专员是帮助解决客户与供应商之间出现的问题。使用能源申诉专员的服务无需支付任何费用。

每个州和领地都有能源申诉专员。Energy Made Easy的网站上提供了他们的联络资料。

www.energymadeeasy.gov.au

AER信息专线: 1300 585 165

若需获得除英语以外其他语言的信息

请致电: 13 14 50

要求代接通: 1300 585 165

National Relay Service — 对话中转

请致电: 1300 555 727

要求代接通: 1300 585 165

National Relay Service — 电传打字

请致电: 13 3677

要求代接通: 1300 585 165

National Relay Service — 互联网中转

登入www.relayservice.com.au

要求代接通: 1300 585 165

重要声明

本出版物中的信息仅供一般性参考。这并不构成任何法律或其他专业意见，不可将其视为在任何司法权限内的法律陈述而依赖于此。因其目的仅作为一般性指导，因此内容可能较宽泛。如果您有任何具体疑问，那么您应该寻求专业意见。